



Orange est mobilisé pour assurer une continuité de services auprès de l'ensemble de ses clients

Dans un contexte de pandémie mondiale, Orange est pleinement mobilisé pour assurer en toute circonstance la continuité des services et des réseaux de ses clients. En France, comme à l'international, Orange accompagne ses clients grand public et Entreprises, ainsi que ses clients issus des services publics ou ayant le statut d'importance vitale, pour leur permettre de s'assurer que leurs solutions et leurs capacités réseau sont dimensionnées pour continuer leur activité. Une attention particulière est donnée aux services de santé, et notamment les hôpitaux, pour qu'ils aient tous les outils technologiques pour faire face à cette situation exceptionnelle.

Clients grand public en France

Face à l'augmentation du trafic constatée sur le réseau internet fixe et mobile, **la capacité des réseaux est au rendez-vous, en particulier pour l'internet, la TV et les services OTT**. Le trafic voix mobile a fortement augmenté et a été multiplié par deux. Pour y faire face, nous avons réajusté quelques paramètres, en particulier au niveau de l'interconnexion entre opérateur.

Orange peut compter sur l'engagement et la mobilisation de toutes ses équipes, notamment techniques, pour assurer la qualité et le bon fonctionnement des services. Nos réseaux, conçus pour supporter en temps normal les événements à très forte audience (comme les matchs de foot à grande visibilité, Game Of Thrones, etc.), sont dimensionnés pour tenir la charge actuelle. Le Groupe est conscient que la connectivité via le mobile ou l'accès à internet à la maison est essentielle pour rester en contact avec ses proches, télétravailler, suivre sa scolarité, mais aussi se divertir.

Une attention toute particulière est menée pour garantir la protection des salariés à travers des mesures d'hygiène et de prévention renforcées, en cohérence avec les dernières recommandations gouvernementales. Ainsi, dans le cadre de son Plan de Continuité d'Activité, Orange a défini la liste des activités prioritaires, comme la supervision et les interventions réseaux, l'assistance technique ou le soutien commercial.

Bien que les boutiques soient temporairement fermées, les clients ayant besoin d'information, qui souhaitent changer d'offre ou effectuer un achat, peuvent se rendre sur les sites orange.fr ou sosh.fr, ou les applications Orange & moi ou My Sosh, qui restent disponibles. Des services digitaux, comme le chat, sont également disponibles pour permettre aux clients d'échanger avec des conseillers par exemple. Si une intervention était prévue à domicile, les clients concernés seront contactés par téléphone ou SMS afin de la confirmer ou la déplacer.

Enfin, pour accompagner au mieux nos clients dans cette période difficile, et permettre de passer néanmoins de bons moments en famille et distraire les enfants, **Orange offre la diffusion en clair à tous ses clients de la TV d'Orange via leur décodeur, jusqu'au 31 mars 2020, des 4 chaînes OCS et 5 chaînes jeunesse : Boomerang, Tiji pour les petits et Boing, Toonami et Canal J pour les plus grands** (hors services à la demande).

Clients professionnels et entreprises en France et à l'International

En France, comme dans les plus de 200 pays et territoires où elle offre ses services de télécommunications, IT et digitaux aux entreprises, la continuité d'activité 24/7 de ses clients est une priorité pour Orange Business Services, l'entité du Groupe dédiée aux entreprises.

Son Plan de Continuité d'Activité en place à l'échelle mondiale, testé plusieurs fois par an, a déjà permis de maintenir les services de ses clients à de nombreuses reprises lors des grandes crises mondiales (catastrophes naturelles, crises politiques, pandémie...) de ses vingt dernières années. En effet, Orange Business Services peut à tout moment transférer et répartir ses activités opérationnelles de support clients sur l'un de ses cinq grands centres de services à travers le monde.

Les équipes sur le terrain sont fortement mobilisées pour informer les entreprises des mesures à prendre et les mettre en œuvre dans les meilleurs délais autour de trois enjeux principaux :

- la mise en place du télétravail massif nécessitant le dimensionnement des réseaux pour soutenir la montée en charge des connexions sécurisées,
- la facilitation de la collaboration à distance et /ou d'événements virtuels à grande échelle au travers de solutions audio/web/vidéo conférence,
- le dimensionnement des moyens de relation clients (numéros contact, guide vocal, chatbot, centres d'appel, messages multi-canal) dans un contexte de pics d'appels.

Afin d'aider les entreprises à faire face à la situation actuelle et permettre à leurs salariés de travailler à distance dans les meilleures conditions partout dans le monde, Orange Business Services a augmenté les capacités de ses réseaux et de ses plateformes de services. Ces mesures lui permettent actuellement de soutenir l'augmentation exponentielle des besoins et des usages. Le nombre d'utilisateurs connectés au réseau de leur entreprise en télétravail a en effet augmenté de 700% chez ses clients.

Pour permettre à chacun de pouvoir télétravailler dans de bonnes conditions, Orange Business Services a ainsi doublé la capacité de connexions simultanées sur ses plateformes. L'usage de solutions de collaboration à distance telles que la vidéo conférence explose également avec une augmentation des usages allant de 20 à 100% selon les solutions.

En France uniquement, les équipes terrain gèrent en plus 130 opérations clients supplémentaires par jour pour augmenter les débits de leurs connexions Internet ou à leur Data Centers. Au total, près de 3 500 collaborateurs Orange Business Services sont mobilisés sur les activités critiques et vitales de ses clients et continueront de l'être.

Nous sommes confiants dans la fiabilité et le dimensionnement de nos réseaux partout dans le monde cependant nous invitons tous nos clients à en avoir un usage responsable afin de préserver ce bien commun essentiel dans cette période difficile.